

# Orionis Walcheren

## Jaarverslag Bezwaarschriften 2019



## INHOUDSOPGAVE

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord.....  | 2  |
| Hoofdstuk 1 De commissie bezwaarschriften .....                 | 3  |
| Hoofdstuk 2 : Statistieken.....                                 | 5  |
| 2.1    Bezwaarschriften 2019.....                               | 5  |
| 2.2    Vergelijking bezwaarschriften 2016 tot en met 2019 ..... | 6  |
| 2.3    Verdeling met en zonder gemachtigde .....                | 7  |
| 2.4    Verdeling besluiten.....                                 | 8  |
| 2.5    Verdeling afdelingen.....                                | 9  |
| 2.6    Verdeling per gemeente.....                              | 10 |
| Hoofdstuk 3 Procedures bij de Rechtbank .....                   | 11 |
| 3.1. Voorlopige voorzieningen.....                              | 11 |
| 3.2    Beroep en hoger beroep .....                             | 12 |
| 3.3 Procentuele verdeling beroep en hoger beroep.....           | 13 |
| Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen .....                   | 14 |
| 4.1    Conclusies   |    |
| 4.2    Aanbevelingen .....                                      | 14 |

## Voorwoord

Met genoegen biedt de commissie u hierbij het jaarverslag over het jaar 2019 aan. Dit jaarverslag bevat gegevens over de bezwaarschriften die in 2019 binnen zijn gekomen. Hierbij wordt inzicht gegeven in de aantallen, de onderwerpen en de resultaten van de in dit jaar ingediende bezwaarschriften. Het jaarverslag is openbaar en bedoeld voor iedere belangstellende in en belanghebbende bij de behandeling van bezwaarschriften. Voor de medewerkers van Orionis Walcheren kunnen de conclusies en aanbevelingen van de commissie een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de besluiten.

In 2019 was de werkwijze ook dat niet alle bezwaarschriften aan de commissie worden voorgelegd. Als de bezwaarde aangeeft niet gehoord te willen worden, wordt er zonder hoorzitting en advies van de commissie door het Dagelijks Bestuur een besluit op bezwaar genomen. De bezwaarschriften, die kennelijk niet-ontvankelijk zijn en die meteen gegrond worden verklaard, worden ook niet aan de commissie ter advisering voorgelegd. Om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de afhandeling van *alle* bezwaarschriften, worden in dit jaarverslag niet alleen de cijfers van de door de commissie behandelde bezwaarschriften opgenomen, maar ook die van de buiten de commissie afgehandelde bezwaarschriften.

Naast de inhoudelijke beoordeling van de aan de commissie voorgelegde bezwaarschriften, hecht de commissie onveranderd grote waarde aan het houden van een hoorzitting. Het algemene principe in het recht dat ook de andere partij moet worden gehoord, telt zwaar. Daarnaast wordt een wellicht negatief besluit van het bestuursorgaan beter door een bezwaarde begrepen en aanvaard, wanneer hij of zij zich werkelijk gehoord voelt. Verder hecht de commissie grote waarde aan de onafhankelijkheid van de commissie. De advisering door de commissie kan daardoor voor het bestuursorgaan van werkelijk toegevoegde waarde zijn bij het nemen van het besluit op bezwaar.

De commissie dankt de secretaris en overige medewerkers voor de ondersteuning die steeds uitstekend geleverd is.

Namens de commissie Bezwaarschriften,

Mw. Mr. M.J. Spierdijk

Voorzitter

## Hoofdstuk 1: De commissie bezwaarschriften

De commissie bezwaarschriften bestaat uit de volgende vaste leden:

Mw. mr. M. J. Spierdijk (voorzitter)

Mw. L. Mous (lid)

Dhr. mr. J. Packbier (lid)

Dhr. mr. J.M. van Stel (lid)

Mw. mr. G.M. Venghaus (lid)

Ambtelijke ondersteuning van de commissie geschiedt door het secretariaat van de commissie bezwaarschriften.

De bevoegdheden van de commissie zijn vastgelegd in de volgende verordeningen:

1. Verordening behandeling bezwaarschriften Participatiewet;
2. Verordening behandeling bezwaarschriften Sociale regelingen;
3. Verordeningen behandeling bezwaarschriften Orionis Walcheren Ambtenaren;
4. Regeling Geschillen- en Bezwarencommissie Orionis Walcheren Wet Sociale Werkvoorziening (WSW).

De commissie is tevens bevoegd om te adviseren over bezwaarschriften die ingediend zijn door ambtenaren en medewerkers met een WSW-indicatie tegen een besluit van het Dagelijks Bestuur. Daarbij is de commissie bevoegd om het Dagelijks Bestuur te adviseren over geschillen tussen het Dagelijks bestuur en medewerkers met een WSW-indicatie en bezwaarschriften. Het Dagelijks Bestuur bepaalt op grond van artikel 7:3 Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) welke zaken aan de commissie worden voorgelegd voor advisering. Iedere bezwaarmaker krijgt een ontvangstbevestiging met daarbij een antwoordformulier. Sinds 2017 kunnen mensen ambtelijk worden gehoord in eenvoudige gevallen:

- Een afstemming van de uitkering op basis van de eerste of tweede categorie zoals verwoord in de afstemmingsverordening;
- Een besluit inzake een verzoek op grond van de wet openbaarheid van bestuur;
- Een verzoek op grond van de wet dwangsom;
- Besluiten tot buiten behandeling stellen van een aanvraag bijzondere bijstand en minimaregelingen wordt van het horen door de commissie afgezien.

Het horen wordt gedaan door het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie. Zij nemen het gesprek op en maken een verslag. Dit gesprek kan telefonisch of in persoon plaatsvinden. Hiermee wordt een efficiëntere uitvoering van het afhandelen van bezwaarschriften bereikt.

Iedere bezwaarmaker ontvangt een ontvangstbevestiging met daarbij een antwoordformulier. Op het antwoordformulier kan de bezwaarmaker aangeven of hij/zij gehoord wil worden. Afhankelijk van het besluit waar het bezwaar zich tegen richt is dit door de commissie of ambtelijk. Als de bezwaarmaker heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden, of niet binnen 14 dagen na ontvangst van het antwoordformulier reageert, wordt de bezwaarmaker niet gehoord. Dit geldt ook voor bezwaren die kennelijk niet-ontvankelijk en kennelijk ongegrond zijn of indien er volledig wordt tegemoet gekomen aan het bezwaar en de belangen van anderen daardoor niet kunnen worden geschaad.

In 2019 zijn alle ingediende bezwaarschriften, op 1 na, binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit ondanks de verder doorgezette stijging van het aantal bezwaarschriften.

De stijging van het aantal bezwaren komt onder meer door een striktere toepassing van de plichten die de Participatiewet oplegt. Door de ruimere arbeidsmarkt zijn er meer banen en hebben ook de mensen die wat verder van de arbeidsmarkt afstaan na een aantal jaren minder actieve begeleiding, nu weer kansen op de arbeidsmarkt. Ook worden mensen die niet reageren op uitnodigingen daarna door Handhaving opgeroepen. Dit leidt geregeld tot een beëindiging van de uitkering, wat ook zorgt voor een stijging van het aantal bezwaren. Rechtmatigheidsonderzoeken van klanten die al lange tijd in de uitkering zitten, hebben ook veel procedures opgeleverd.

De adviezen van de commissie kunnen zijn: niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond (dan wel een combinatie daarvan).

Niet-ontvankelijk wil zeggen dat niet wordt ingegaan op de inhoud van het bezwaar, bijvoorbeeld omdat het te laat is ingediend. Ongegrond wil zeggen dat het bezwaar inhoudelijk wordt afgewezen en dat het besluit waartegen het bezwaar is gericht, wordt gehandhaafd. Gegrond betekent dat het bezwaar inhoudelijk wordt gehonoreerd en dat het bestreden besluit wordt herroepen of aangepast. Ook adviseert de commissie over het toekennen van een wettelijke kostenvergoeding als daarom door de bezwaarmaker is gevraagd. De hoogte van die vergoeding wordt volgens bij wettelijke regeling vastgestelde landelijke tarieven bepaald.

## Hoofdstuk 2: Statistieken

### 2.1 Bezwaarschriften 2019

Over het jaar 2019 zijn er in totaal 641 bezwaarschriften bij Orionis Walcheren ingediend.

De commissie heeft in totaal 169 bezwaarschriften van het jaar 2019 behandeld, verdeeld over 29 hoorzittingen, inclusief de uitloop naar 2020.

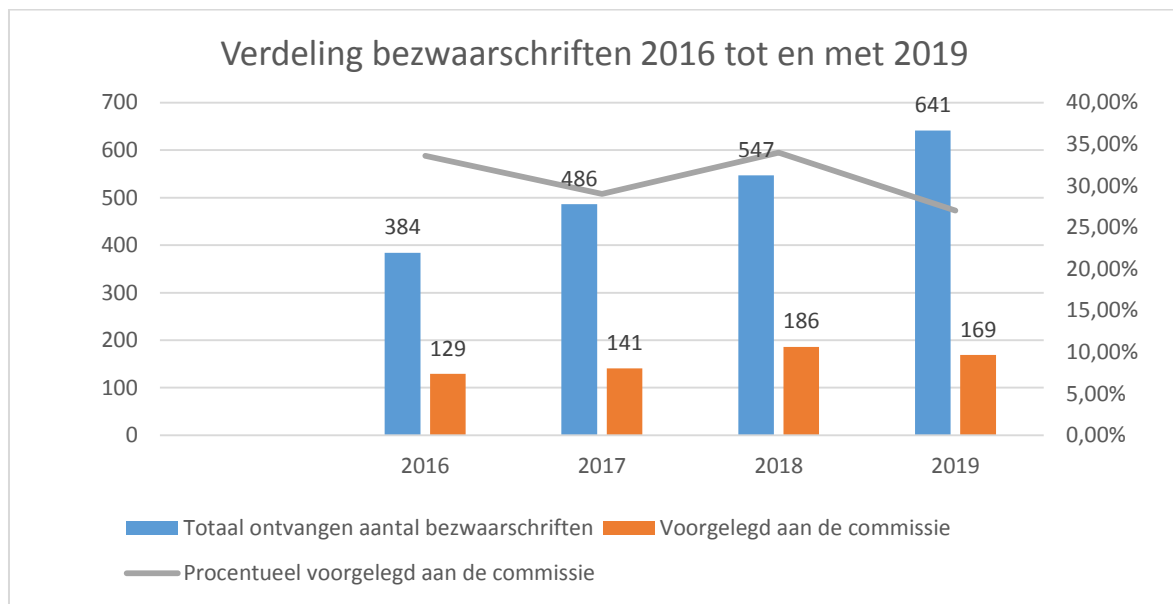
Dit betekent dat 472 van de bezwaarschriften, oftewel 74% niet aan de commissie zijn voorgelegd.

Hiertegenover staat dat ruim een kwart van de bezwaarschriften wel door de commissie zijn behandeld.



## 2.2 Vergelijking bezwaarschriften 2016 tot en met 2019

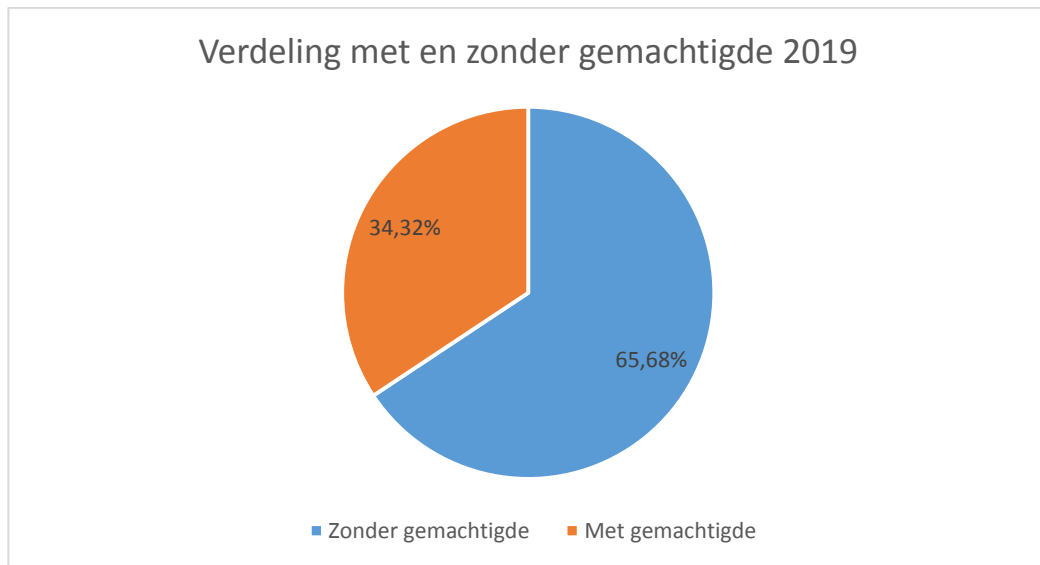
| Jaar  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|------|
| Door Orionis Walcheren ontvangen bezwaarschriften               | 384  | 486  | 547  | 641  |
| Door de bezwaarschriftencommissie afgehandelde bezwaarschriften | 129  | 141  | 186  | 169  |
| Procentueel door de commissie afgehandeld van het totaal        | 34%  | 29%  | 34%  | 26%  |



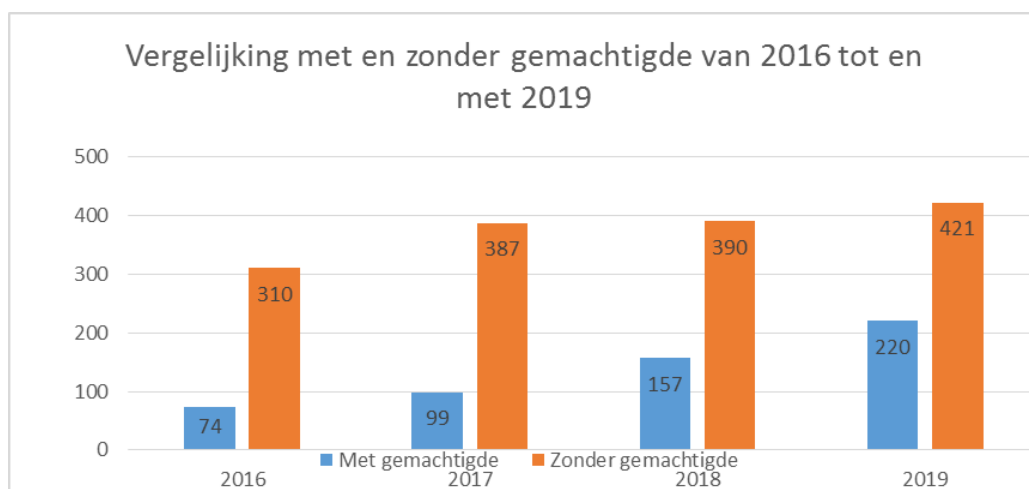
Er is in 2019 een stijging van 17% t.o.v. 2018 van het aantal ingediende bezwaarschriften te zien. De grijze lijn geeft een procentuele daling van 9% te zien in het aantal bezwaarschriften dat is voorgelegd aan de commissie. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in 2019, 103 verzoeken om een dwangsom wegens het niet tijdig beslissen, zijn ingediend. Deze zijn ook behandeld als een bezwaarschrift.

## 2.3 Verdeling met en zonder gemachtigde

Van de 641 bezwaarschriften zijn er 220 ingediend met behulp van een gemachtigde (advocaat, bewindvoerder, maatschappelijk werk, etc.) Dit is 34% van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften. Er zijn 421 bezwaarschriften zonder gemachtigde ingediend. Er is een stijging van 40% in 2019 te zien van het aantal bezwaarschriften dat is ingediend met behulp van een gemachtigde t.o.v. 2018. Het lijkt er op dat de sociale advocatuur meer acquireert dan voorgaande jaren.



| Jaar            | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|------|
| Totaal bezwaar  | 384  | 486  | 547  | 641  |
| Met gemachtigde | 74   | 99   | 157  | 220  |
| Procentueel     | 19%  | 20%  | 29%  | 34%  |



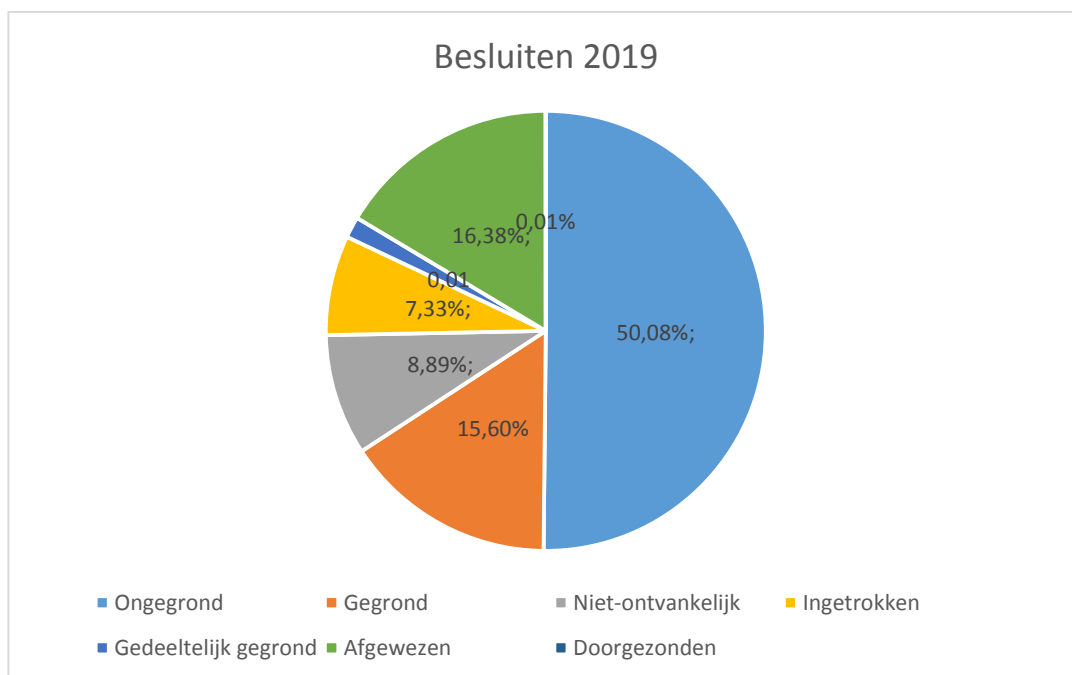


## 2.4 Verdeling besluiten

| Besluiten            | Totaal | Commissie | Zonder commissie | Telefonisch gehoord | Procentueel van het totaal |
|----------------------|--------|-----------|------------------|---------------------|----------------------------|
| Ongegrond            | 321    | 108       | 200              | 5                   | 50%                        |
| Gegrond              | 100    | 9         | 91               | 0                   | 16%                        |
| Niet-ontvankelijk    | 57     | 4         | 53               | 0                   | 9%                         |
| Ingetrokken          | 47     | 3         | 44               | 0                   | 7%                         |
| Gedeeltelijk gegrond | 10     | 4         | 6                | 0                   | 2%                         |
| Doorgezonden         | 1      | 0         | 1                | 0                   | 0%                         |
| Afgewezen            | 105    | 2         | 103              | 0                   | 16%                        |

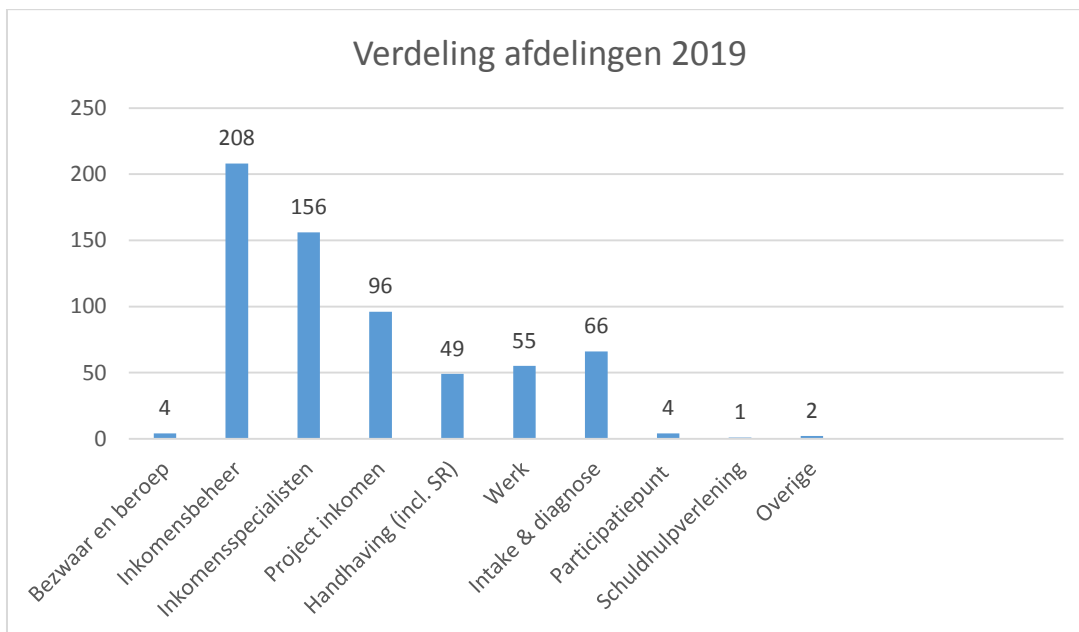
Van de 169 bezwaren behandeld door de commissie, is Orionis Walcheren in 7 zaken contrair gegaan.

In 4 van deze 7 zaken is er beroep aangetekend. De uitspraken van de Rechtbank in deze zaken worden verwacht in 2020.



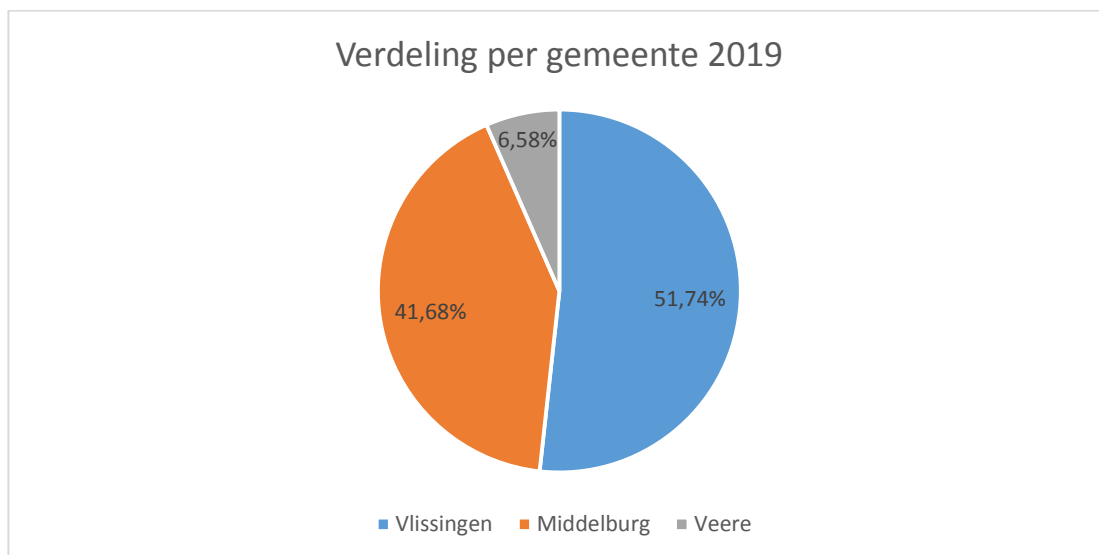
## 2.5 Verdeling afdelingen

| Afdeling              | Totaal | Procentueel |
|-----------------------|--------|-------------|
| Bezwaar & Beroep      | 4      | 0           |
| Project inkomen       | 460    | 72          |
| Handhaving (incl. SR) | 49     | 8           |
| Werk                  | 55     | 9           |
| Intake                | 66     | 10          |
| Participatiepunt      | 4      | 0           |
| Schuldhelpverlening   | 1      | 0           |
| Overige               | 2      | 0           |

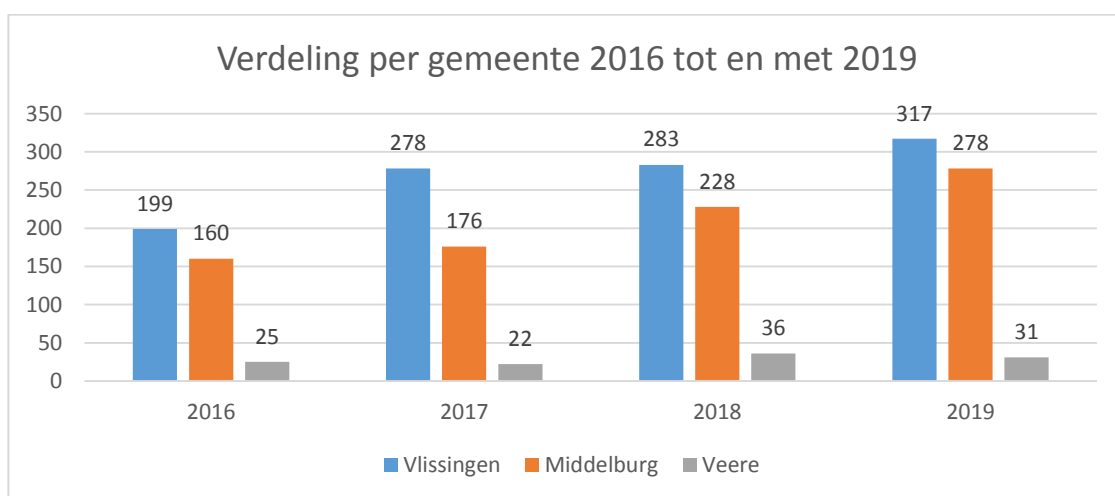


## 2.6 Verdeling per gemeente

In 2019 zijn er 641 bezwaarschriften ingediend. Het grootste gedeelte hiervan, 317 bezwaarschriften, is afkomstig vanuit de inwoners van de gemeente Vlissingen. Vanuit de gemeente Middelburg hebben 278 inwoners een bezwaarschrift ingediend, en vanuit de gemeente Veere zijn er 31 bezwaarschriften bij ons ingediend. Er zijn 15 bezwaarschriften ingediend door cliënten die inmiddels niet meer woonachtig zijn op Walcheren.



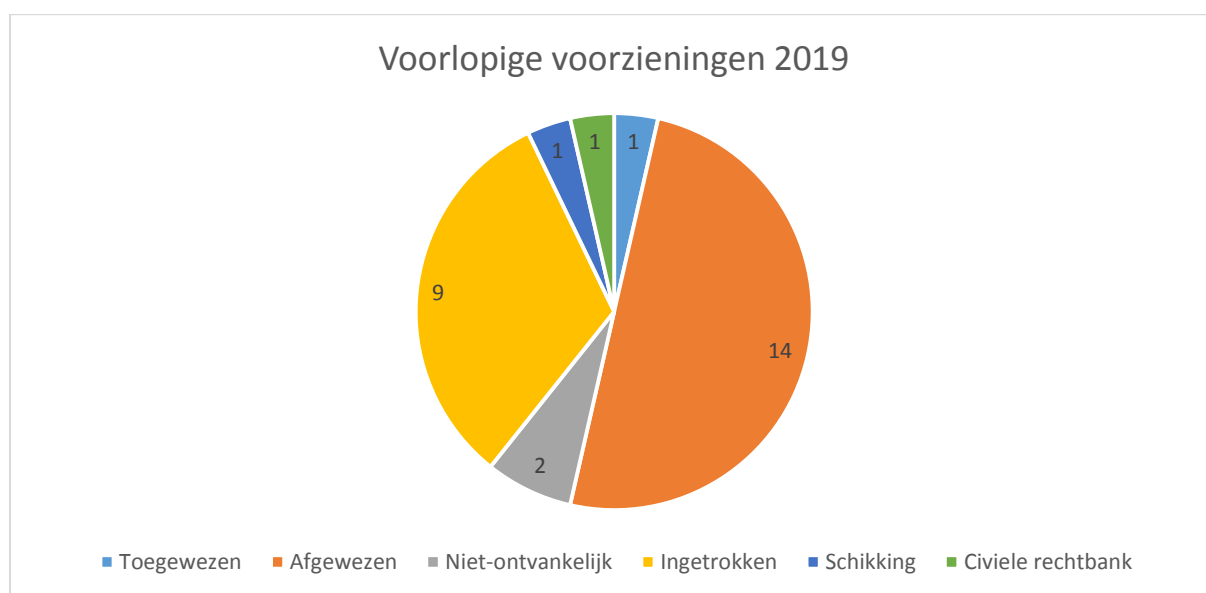
| Gemeente/jaar | Totaal | Vlissingen | Middelburg | Veere | Overige |
|---------------|--------|------------|------------|-------|---------|
| <b>2016</b>   | 384    | 199        | 160        | 25    | 0       |
| <b>2017</b>   | 486    | 278        | 176        | 22    | 10      |
| <b>2018</b>   | 547    | 283        | 228        | 36    | 0       |
| <b>2019</b>   | 641    | 317        | 278        | 31    | 15      |



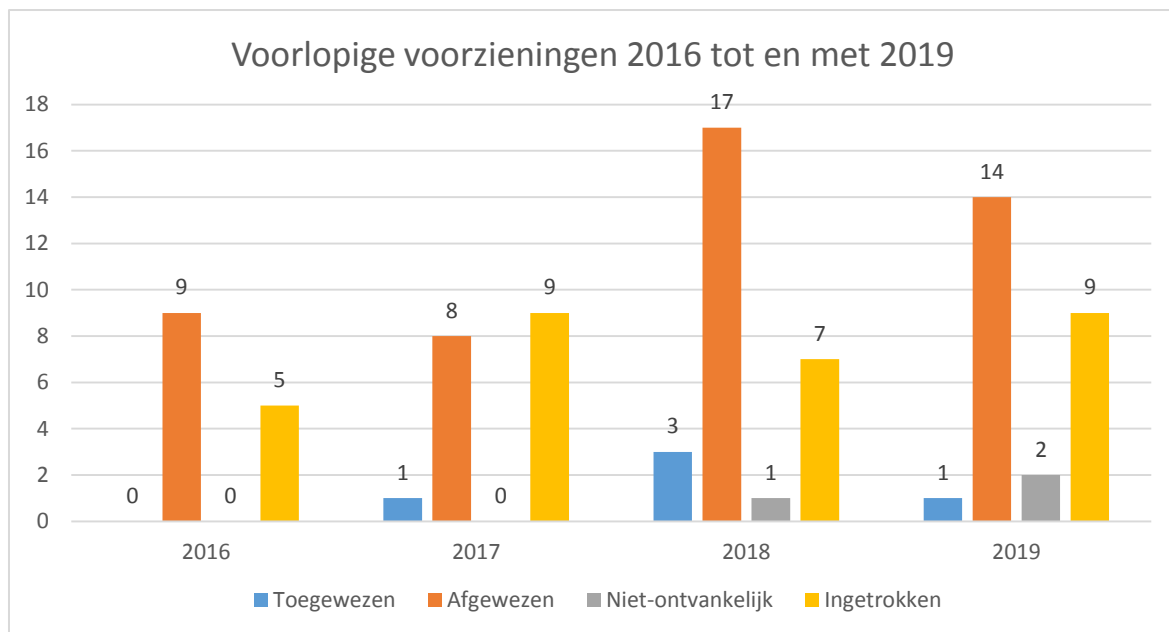
## Hoofdstuk 3: Procedures bij de Rechtbank

### 3.1. Voorlopige voorzieningen

In 2019 zijn er 28 voorlopige voorzieningen aangevraagd, er is 1 voorlopige voorziening is toegewezen, 14 voorlopige voorzieningen zijn afgewezen, 9 voorlopige voorzieningen zijn ingetrokken, 2 voorlopige voorzieningen waren niet-ontvankelijk, 1 voorlopige voorziening is geëindigd in een schikking en 1 voorlopige voorziening is toegekend door de civiele rechtbank. Vaak is het intrekken van een voorlopige voorziening het resultaat van overleg tussen de klant/gemachtigde en Orionis.



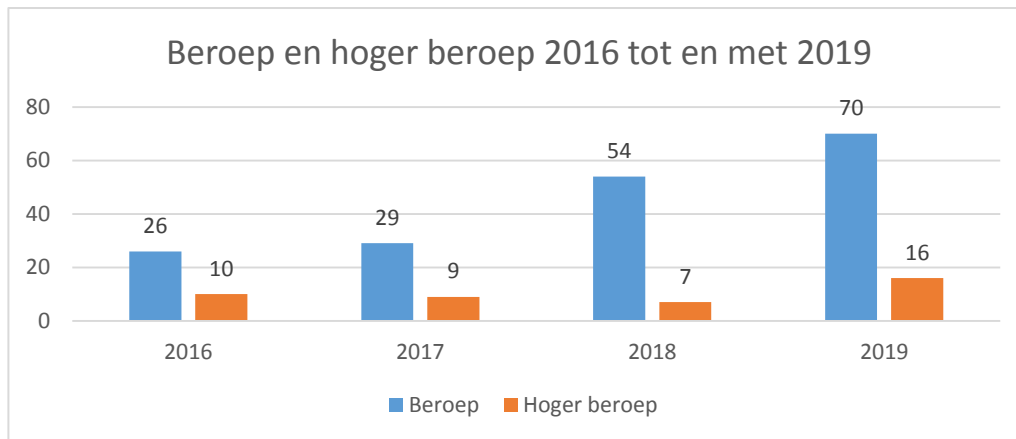
| Jaar/besluit | Totaal | Toegewezen | Afgewezen | Ingetrokken | Niet-ontvankelijk | Civiele Rechtbank | Schikking |
|--------------|--------|------------|-----------|-------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 2016         | 14     | 0          | 9         | 5           | 0                 |                   |           |
| 2017         | 18     | 1          | 8         | 9           | 0                 |                   |           |
| 2018         | 28     | 3          | 17        | 7           | 1                 |                   |           |
| 2019         | 28     | 1          | 14        | 9           | 2                 | 1                 | 1         |



### 3.2 Beroep en hoger beroep

In 2019 is er 70 keer beroep aangetekend tegen een besluit op bezwaar. Er is 16 keer hoger beroep ingesteld. Niet in alle zaken is al uitspraak gedaan. In de zaken waar het wel is gedaan, zijn 9 zaken ongegrond verklaard, 2 gegrond, 9 ingetrokken, 8 niet-ontvankelijk en 2 schikkingen getroffen. In 13 zaken waar hoger beroep is ingesteld is nog geen uitspraak gedaan.

| Jaar        | Soort        | Aantal    | Ongegrond | Gegrond  | Ingetrokken | Niet-ontvankelijk | Schikking |
|-------------|--------------|-----------|-----------|----------|-------------|-------------------|-----------|
| <b>2016</b> | Beroep       | 26        | 12        | 1 (Ged.) | 6           |                   |           |
|             | Hoger beroep | 10        | 0         | 0        | 3           |                   |           |
| <b>2017</b> | Beroep       | 29        | 8         | 0        | 2           |                   |           |
|             | Hoger beroep | 9         | 0         | 0        | 0           |                   |           |
| <b>2018</b> | Beroep       | <b>54</b> | <b>11</b> | <b>3</b> | <b>3</b>    | <b>3</b>          | <b>6</b>  |
|             | Hoger beroep | <b>7</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>    | <b>0</b>          | <b>0</b>  |
| <b>2019</b> | Beroep       | <b>70</b> | <b>9</b>  | <b>2</b> | <b>9</b>    | <b>7</b>          | <b>1</b>  |
|             | Hoger beroep | <b>16</b> |           |          | <b>1</b>    | <b>1</b>          | <b>1</b>  |



### 3.3 Procentuele verdeling beroep en hoger beroep

| Jaar        | Beroep | Procentueel | Hoger beroep | Procentueel |
|-------------|--------|-------------|--------------|-------------|
| <b>2016</b> | 26     | 7%          | 10           | 38%         |
| <b>2017</b> | 29     | 6%          | 9            | 31%         |
| <b>2018</b> | 54     | 10%         | 7            | 13%         |
| <b>2019</b> | 70     | 11%         | 16           | 23%         |

Het aantal beroepen is fors gestegen. In verhouding met het aantal besluiten op bezwaar wordt er ook relatief meer beroep ingediend. Het aantal hoger beroep zaken is afgenomen, ook als je het aantal hoger beroepen relateert aan het aantal beroepszaken. Er wordt dus vaker beroep aangetekend dan in de voorgaande jaren, maar veel minder hoger beroep.

## Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Conclusies

Deel van de aan de commissie voorgelegde bezwaarschriften

Er is sprake van een forse toename van het aantal bezwaarschriften in 2019, wanneer men de cijfers vergelijkt met het voorgaande jaar 2018. Van de 169 bezwaarschriften die via de commissie zijn gelopen, is in 108 gevallen geadviseerd tot ongegrond, in negen gevallen gegrond, in vier gevallen niet-ontvankelijk en in 4 gevallen tot gedeeltelijk gegrond. Dit betekent dat in ruim 91% van de aan de commissie voorgelegde bezwaarschriften door de commissie geoordeeld is dat het bestreden besluit in stand kon blijven. Dat betekent naar de mening van de commissie dat de besluitvorming door Orionis in zijn algemeenheid goed in orde is. Dat betekent overigens niet dat de aandacht mag verslappen voor wat betreft de onderwerpen als zorgvuldige voorbereiding en deugdelijke motivering van besluiten.

Voorts constateert de commissie dat Orionis in zeven gevallen contrair is gegaan aan een advies van de commissie.

Het aantal bezwaarschriften, dat aan de commissie is voorgelegd, is in 2019 met 17 afgenomen t.o.v. 2018.

Uit de ervaring van de commissie blijkt voorts dat een aantal bezwaarmakers bezwaar maakt omdat zij niet begrijpen waarom hun aanvraag is geweigerd of zich niet op de juiste manier behandeld voelen. Dat de wet- en regelgeving als bekend mag worden verondersteld, is in veel gevallen niet *de* manier om uitleg te geven. Er zou bij de uitleg rekening gehouden moeten worden met de 'taal' van de doelgroep. Dat zou de pijnpunten, die tijdens een hoorzitting naar voren komen, in veel gevallen kunnen voorkomen.

Verder komt het regelmatig voor dat de tekst van de regelgeving niet helemaal gelijk is aan de omschrijving op de website. Bezwaarmakers beroepen zich vaak op hetgeen zij op de website lezen. Voor een bezwaarmaker is het vaak moeilijk te begrijpen dat niet de website, maar de regelgeving doorslaggevend is.

### 4.2 Aanbevelingen

Bij voortdurende aandacht te worden besteed aan de redactie van besluiten, meer in het bijzonder aan de bepalingen van artikel 3:47 van de Awb. De commissie herhaalt dat een helder gemotiveerd besluit niet alleen onduidelijkheid en irritatie bij de ontvanger voorkomt, maar ook het maken van bezwaar kan voorkomen.

Belangrijke elementen zijn het wettelijk toetsingskader (wetgeving en beleid) en de belangenafweging. Met een zorgvuldige belangenafweging is niet alleen de kans op een juist besluit groter, maar ook creëert het vertrouwen van de burger in de overheid.

Voorts vraagt de commissie aandacht voor de verwoording van de geldende regelgeving op de website van Orionis. De commissie sluit aan bij de in eerder jaren gedane aanbeveling dat wetgeving en beleidsregels op een duidelijke en actieve manier worden gecommuniceerd naar de klanten van Orionis.

De commissie merkt voorts op dat er bij Orionis aandacht dient te zijn voor de bereidwilligheid van verweerder om ook tijdens de hoorzitting een oplossing te zoeken. Dit komt alle procespartijen ten goede. De commissie adviseert Orionis om hier in de toekomst aandacht aan te schenken.

Ook blijft de capaciteit/werkbelasting van het secretariaat een belangrijk punt van aandacht bij de bezwarencommissie. Voorbereiding en uitwerking van de commissieadviezen vragen tijd en capaciteit.